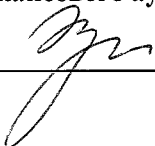


Согласовано:

Председатель Комитета муниципальных услуг  
и финансового аудита администрации города Арзамаса

  
Хритина Галина Евгеньевна

**Отчет о результатах деятельности муниципального бюджетного  
учреждения «Многофункциональный центр предоставления  
государственных и муниципальных услуг населению г. Арзамаса»  
за 2016 год**

Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг организует предоставление государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» в соответствии с Федеральным законом РФ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ, постановлением Правительства Российской Федерации от 22.12.2012 г. № 1376 «Об утверждении правил организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Российской Федерации от 27.09.2011 г. № 797 «О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг и Федеральными органами исполнительной власти, органами Государственных внебюджетных фондов, органами Государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления», постановлением администрации города Арзамаса от 07.12.2012 г. № 2413 «Об утверждении перечня услуг администрации города Арзамаса, предоставление которых осуществляется по принципу «одного окна» в МБУ «МФЦ города Арзамаса».

Сегодня МФЦ – динамично развивающаяся структура, которая является приоритетным направлением совершенствования системы государственного управления в рамках повышения качества предоставления государственных и муниципальных услуг.

Сделать государственные и муниципальные услуги более доступными и качественными – на это нацелена работа многофункционального центра города Арзамаса.

В 2016 году МБУ «МФЦ города Арзамаса» получено денежных средств на общую сумму – **14 735 116 рублей 21 копейка**, в том числе:

• **Из средств городского бюджета:**

- субсидия на выполнение муниципального задания – **13 242 600 рублей;**
- субсидия на иные цели из городского бюджета – **1 248 102 рубля**, на:
  - ремонт помещения для размещения дополнительного офиса многофункционального центра города Арзамаса – **636 481 рубль 50 копеек;**
  - оснащение оборудованием дополнительного офиса многофункционального центра города Арзамаса – **611 620 рублей 50 копеек.**

• **От платных услуг и иной приносящей доход деятельности на общую сумму – 244 414 рублей 21 копейка:**

- доходы от сдачи части помещений в аренду – **79 159 рублей 21 копейка;**
- поступления от оказания платных услуг – **165 255 рублей.**

В 2016 году МБУ «МФЦ города Арзамаса» израсходовано денежных средств на общую сумму - **14 400 647 рублей 40 копеек**, в том числе:

- на выполнение муниципального задания – **13 242 600 рублей;**
- субсидия на иные цели (из городского бюджета) – **910 082 рубль 50 копеек;**

- на выполнение работ по текущему ремонту помещений 1 и 3 для размещения дополнительного офиса МБУ «МФЦ города Арзамаса», расположенного по адресу: город Арзамас, микрорайон «Сосновый», улица Архитектурная, дом 2-А, – **448 102 рубля;**
- поставка мебели – **98 200 рублей;**
- автоматизированная система измельчения и отвода канализационных отходов – **30 450 рублей;**
- радиаторы APRURI 500/80 – **49 549 рублей 50 копеек;**
- ступени железобетонные (1200\*285\*140) мм – **10 180 рублей;**
- оборудование для дополнительного офиса многофункционального центра города Арзамаса – **229 731 рубль;**
- программное обеспечение – **35 600 рублей;**
- термобумага, кабель, крепеж – **8 270 рублей.**
- от платных услуг и иной приносящей доход деятельности – **247 964 рубля 90 копеек:**
  - на заработную плату сотрудников МФЦ (с начислениями) – **73 673 рубля 67 копеек;**
  - на коммунальные услуги – **72 051 рубль 23 копейки;**
  - на приобретение материальных запасов – **59 200 рублей;**
  - на приобретение основных средств – **20 540 рублей;**
  - на оплату прочих услуг (обучение) – **22 500 рублей.**

В 2016 году подготовлены и размещены на сайте bus.gov.ru:

- план финансово-хозяйственной деятельности на 2016 год (с изменениями);
- муниципальное задание на 2016 год (с изменениями);
- отчеты о выполнении муниципального задания за 2016 год (ежеквартально).

Размещены на сайте zakupki.gov.ru:

- планы-графики размещения заказов на поставки товаров, выполнения работ, оказание услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд на 2016 год (с изменениями), на 2016 год.

- документация по проведению запроса котировок.
- документация по проведению электронных аукционов.

Муниципальным бюджетным учреждением «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению города Арзамаса» совместно с администрацией города Арзамаса в 2016 году проведены:

электронные аукционы:

- электронный аукцион на поставку бензина автомобильного н/з Регуляр-92 – **52 080 рублей;**
- электронный аукцион на поставку бензина автомобильного н/з Регуляр-92 – **47 775 рублей.**

запросы котировок:

- запрос котировок на поставку компьютерной техники, комплектующих и запасных частей для вычислительных машин – **175 738 рублей;**
- запрос котировок на поставку периферийного устройства – **131 000 рублей;**

Для поддержания бесперебойной работы МФЦ были заключены муниципальные контракты с ресурсоснабжающими организациями.

В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 июля 2014 года № 249-ФЗ «О внесении изменений в статьи 50 и 56 Бюджетного кодекса Российской Федерации» внесены изменения в Бюджетный кодекс Российской Федерации в части зачисления доходов от государственной пошлины за совершение федеральными органами исполнительной власти юридически значимых действий в случае подачи заявления и документов, необходимых для их совершения, в многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг, по нормативу 50 процентов в федеральный бюджет и 50 процентов в бюджет субъекта Российской Федерации.

В 2016 году от уплаты государственной пошлины за совершение действий при обращении через МФЦ, в бюджет городского округа город Арзамас поступили денежные средства, в размере 1 773 252 рубля 77 копеек.

Непрерывно ведется работа по расширению перечня государственных и муниципальных услуг, предоставляемых на базе МФЦ города Арзамаса. В 2016 году в МФЦ дополнительно переданы 34 государственные и муниципальные услуги, а именно:

**24 государственные услуги:**

- 4 услуги Фонда социального страхования;
- 2 услуги Пенсионного фонда Российской Федерации по Нижегородской области;
- 1 услуга ГУ Министерства внутренних дел;
- 1 услуга Министерства промышленности, торговли и предпринимательства Нижегородской области;
- 1 услуга Министерства экологии и природных ресурсов Нижегородской области;
- 2 услуги Инспекции государственного строительного надзора нижегородской области;
- 3 услуги АО «Федеральная корпорация по развитию малого и среднего предпринимательства»;

В сентябре 2016 года подписано соглашение о взаимодействии с Управлением социальной защиты населения города Арзамаса о передаче в МБУ «МФЦ города Арзамаса» дополнительно 10 государственных услуг.

**10 муниципальные услуги;**

- 4 услуги Департамента образования, в том числе (3 услуги сектора опеки и попечительства);
- 6 услуг Комитета имущественных отношений администрации города Арзамаса.

В отчетном году в МФЦ уменьшилось на 1 муниципальную услугу:

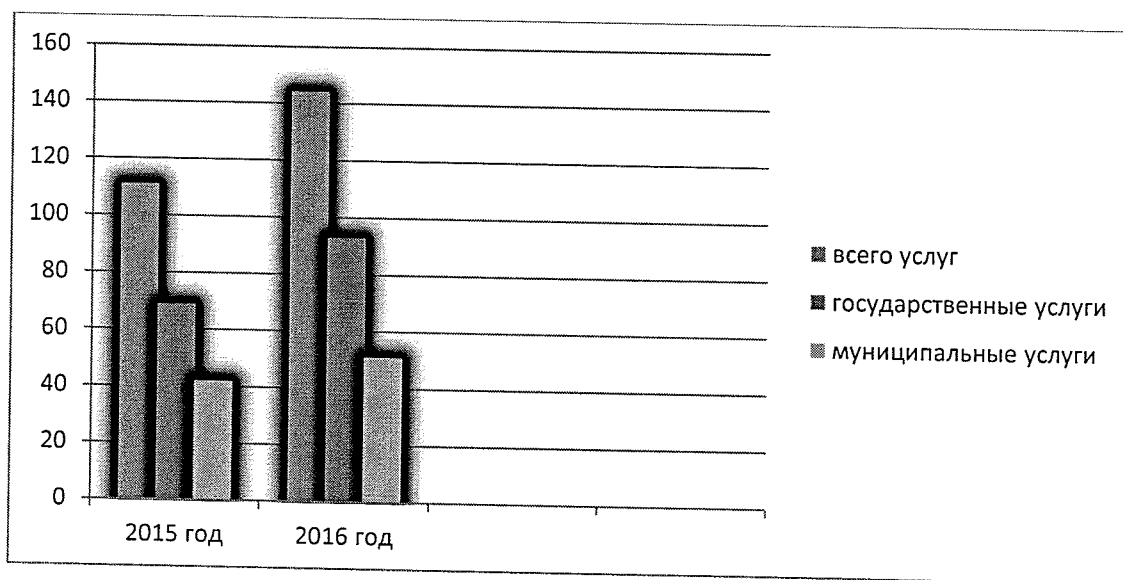
- 1 услуга – Департамента экономического развития.

На 01 января 2017 года центр оказывает **144 услуги**, из которых: 93 государственные и 51 муниципальные услуги:

➤ **93 – государственные услуги**, в том числе:

- 14 услуг - Пенсионный фонд РФ по Нижегородской области;
- 1 услуга - Государственная инспекция по надзору за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники Нижегородской области;
- 3 услуги - Управление ЗАГС г. Арзамаса и Арзамасского района;
- 2 услуги – Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Нижегородской области;
- 2 услуги - ФГБУ «Федеральная кадастровая палата Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии» по Нижегородской области;
- 4 услуги - Отдел по вопросам миграции ОМВД России по г. Арзамасу;
- 14 услуг - Государственное учреждение - Нижегородское региональное отделение Фонда социального страхования Российской Федерации;
- 9 услуг - Управление государственной службы занятости населения Нижегородской области;
- 1 услуга - Управление Федеральной службы судебных приставов по Нижегородской области;
- 13 услуг - Управление Федеральной налоговой службы по Нижегородской области;
- 2 услуги - Министерство внутренних дел Российской Федерации по Нижегородской области;
- 12 услуг - Управление социальной защиты населения города Арзамаса;
- 2 услуги - Роспотребнадзор;
- 1 услуга - Управление государственной охраны объектов культурного наследия Нижегородской области;
- 1 услуга – Министерство транспорта и автомобильных дорог по Нижегородской области;

- 6 услуг – Министерство промышленности, торговли и предпринимательства Нижегородской области;
- 1 услуга – Министерство экологии и природных ресурсов Нижегородской области;
- 2 услуги – Инспекция государственного строительного надзора Нижегородской области;
- 3 услуги – АО «Федеральная корпорация по развитию малого и среднего предпринимательства».
- **51 – муниципальные услуги**, в том числе:
  - 2 услуги - Департамент организационно-кадровой работы администрации города Арзамаса;
  - 1 услуга - Департамент строительства;
  - 1 услуга - Департамент потребительского рынка и услуг;
  - 4 услуги - Комитет по архитектуре и градостроительству;
  - 7 услуг - Департамент жилищно – коммунального хозяйства, городской инфраструктуры и благоустройства;
  - 12 услуг - Департамент образования, в том числе (9 услуг отдела опеки и попечительства);
  - 1 услуги - Департамент экономического развития;
  - 11 услуг - Комитет имущественных отношений;
  - 10 услуг - Жилищный отдел;
  - 2 услуги – Департамент культуры и туризма на базе муниципальных учреждений культуры (информационные услуги на сайте [mfc-arzamas.ru](http://mfc-arzamas.ru)).



**МБУ «МФЦ города Арзамаса» оказывает:**

- **дополнительные услуги**, а именно:
  - услуга – по приему заявлений о выборе или замене страховой медицинской организации, направление этих заявлений и прилагаемых к ним документов в страховые медицинские организации и выдаче оформленных страховыми медицинскими организациями полисов обязательного медицинского страхования либо временных свидетельств (ООО «Росгосстрах-Медицина»)
  - услуга – регистрация в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме».
  - услуга - выезд работника для приема заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг.

➤ **сопутствующие услуги, а именно:**

- юридические;
- копировально – множительные.

В муниципальном задании МБУ «МФЦ города Арзамаса» на 2016 год значение показателя объема муниципальной услуги предусмотрено:

в бумажной форме: **86000 услуг;**  
в электронной форме: **7700 услуг.**

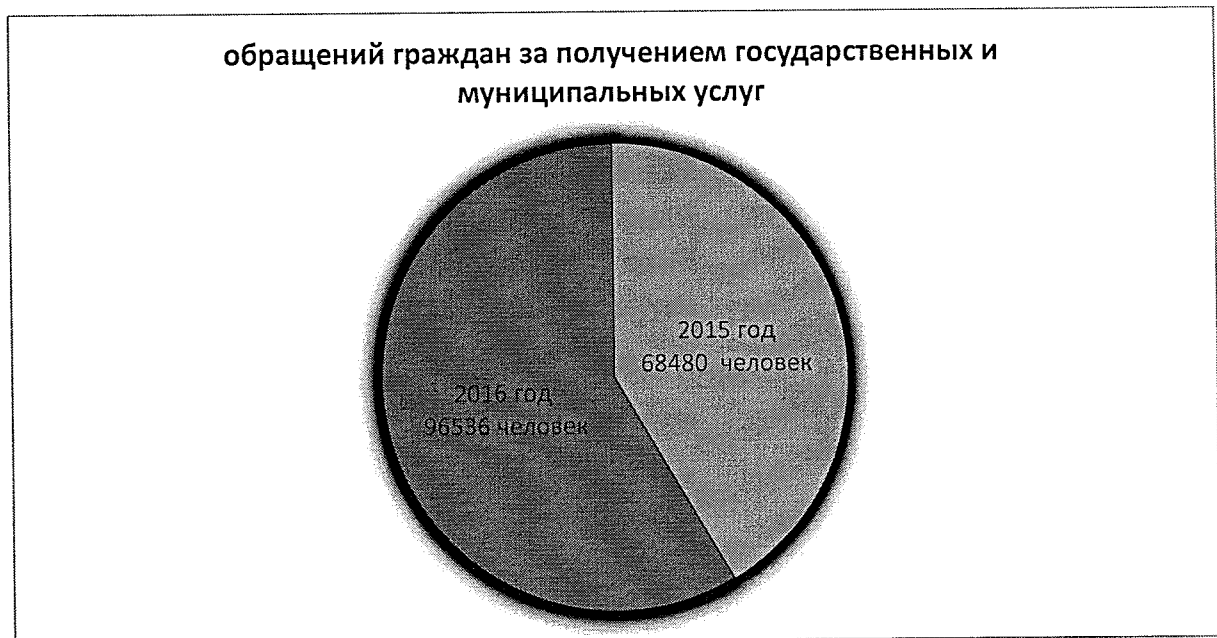
На 01 января 2017 года муниципальное задание исполнено по показателям муниципальной услуги в полном объеме, с превышением на 3,1 %, что составляет допустимое (возможное) отклонение от установленных показателей муниципальной услуги, в пределах которых муниципальное задание считается выполненным (10 %), а именно:

в бумажной форме: **88 078 услуг;**  
в электронной форме: **8 458 услуг.**

В МБУ «МФЦ города Арзамаса» за 2016 года обратилось **96 536 заявителей**, из них:

- за получением муниципальных услуг – **21 603 человека;**
- за получением государственных услуг – **65 114 человек;**
- за оказанием платных услуг:
  - ✓ юридические, копировально-множительные – **1 326 человек;**
- за оказанием дополнительных услуг:
  - ✓ подтверждением учетной записи пользователя ЕСИА- **8 156 человек;**
  - ✓ полис ОМС – **337 человек.**

Выезд работника для приема заявлений и документов, необходимых для предоставления государственных и муниципальных услуг - 8 человек воспользовались данной услугой, 5 на бесплатной основе, т.к. заявители относились к льготной категории и 3 человека на платной основе.



Специалистами МФЦ оказано **19 226 консультаций** по порядку оказания муниципальных и государственных услуг, из них:

- по государственным услугам – **13 744 консультации;**
- по муниципальным услугам – **5 482 консультации.**

Принято **39 254** пакета документов на оказание услуг, из них:

- по государственным услугам – **30 875** пакетов документов;
- по муниципальным услугам – **8 379** пакетов документов.

Выдано **28 237** результатов, из них:

- по государственным услугам – **20 495** результатов;
- по муниципальным услугам – **7 742** результата.

*Работа специалистов МФЦ с заявителями по муниципальным услугам:*

- ✓ по услугам департамента образования: **2 840** консультаций, **2 611** принятых пакетов документов, **2 200** выданных результатов;
- ✓ по услугам комитета по архитектуре и градостроительству: **545** консультаций, **174** принятых пакета документов, **157** выданных результатов;
- ✓ по услугам департамента жилищно – коммунального хозяйства, городской инфраструктуры и благоустройства: **1 089** консультаций, **1 097** принятых пакетов документов, **1 026** выданных результатов;
- ✓ по услугам департамента экономического развития: **28** консультаций, **11** принятых пакетов документов, **11** выданных результатов;
- ✓ по услугам жилищного отдела: **592** консультации, **194** принятых пакетов документов, **67** выданных результатов;
- ✓ по услугам комитета имущественных отношений: **202** консультации, **183** принятых пакетов документов, **170** выданных результатов;
- ✓ по услугам департамента организационно-кадровой работы: **96** консультаций, **4** принятых пакетов документов, **6** выданных результатов;
- ✓ по услугам департамента потребительского рынка и услуг: **39** консультаций;
- ✓ по услугам департамента строительства: **51** консультация, принято **8** пакетов документов, выдано **8** результатов;
- ✓ По услугам Департамента культуры на базе муниципальных учреждений культуры (информационные услуги сайта [mfc-arzamas.ru](http://mfc-arzamas.ru)) – **8 194** обращения.

*Работа специалистов МФЦ с заявителями по государственным услугам:*

- ✓ по услугам Росреестра и Кадастровой палаты: **3 157** консультаций, **17 096** принятых пакетов документов, **15 705** выданных результатов;
- ✓ по услугам Отдела по вопросам миграции ОМВД России по г. Арзамасу: **4 493** консультации, **6 625** принятых пакетов документов;
- ✓ по услугам ЗАГСа: **159** консультаций, **5** принятых пакета документов, **2** выданных результата;
- ✓ по услугам Центра занятости населения: **153** консультации;
- ✓ по услугам Фонда социального страхования: **249** консультаций, **76** принятых пакетов документов;
- ✓ по услугам Управления социальной защиты населения: **46** консультаций;
- ✓ по услугам Налоговой службы: **1 556** консультаций, принят **1 099** пакетов документов, **815** выданных результатов;
- ✓ по услугам МВД: **1 106** консультаций, **2 721** принятых пакетов документов, **2 352** выданных результата;
- ✓ по услугам Государственной инспекции по надзору за техническим состоянием самоходных машин: **15** консультаций;
- ✓ по услугам Службы судебных приставов: **1** консультация;
- ✓ по услугам Пенсионного фонда: **2 767** консультаций, **3 234** принятых пакетов документов, **1 609** выданных результатов;
- ✓ по услугам Роспотребнадзора: **10** консультаций, принято **3** пакета документов;
- ✓ по услугам Управления государственной охраны объектов культурного наследия: **5** консультаций;
- ✓ по услугам Министерства транспорта и автомобильных дорог Нижегородской области: **6** консультаций, **9** принятых пакетов документов, **9** выданных результатов;
- ✓ по услугам Министерства промышленности, торговли и предпринимательства Нижегородской области: **8** консультаций, **4** принятых пакетов документов;
- ✓ по услугам Министерства экологии и природных ресурсов Нижегородской области: **13** консультаций, **3** принятых пакетов документов, **3** выданных результата;

*Работа специалистов МФЦ с заявителями по дополнительным (сопутствующим) услугам:*

- ✓ по услугам ООО «Росгосстрах - Медицина»: **118** консультаций, **219** принятых пакетов документов;

✓ по услугам ЕСИА (регистрация новой учетной записи, восстановление доступа к учетной записи, подтверждение учетной записи в ЕСИА): 4 078 принятых заявок, 4 078 предоставленных результата;

✓ по юридическим, копировально-множительным услугам: оказано 1 326 услуг.

В 2016 году прием заявлений на предоставление услуг осуществляется в АИС МФЦ. На 01 января 2017 года в АИС МФЦ заведены:

– 26 муниципальных услуг;

– 90 государственных услуг;

– 1 дополнительная услуга (регистрация в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме»).

Для обеспечения возможности работы в АИС МФЦ отделом приема и выдачи документов на постоянной основе проводится тестирование услуг.

В целях повышения информированности граждан о возможности оценить качество предоставляемых услуг МФЦ подключилось к информационно-аналитической системе мониторинга качества государственных услуг (ИАС МКГУ), что позволило активно проводить мониторинг качества государственных услуг. Мониторинг проводится на этапе выдачи результата оказания услуги и уточняется у заявителя его согласие на участие в смс-опросе оценки качества предоставления услуги. Принимая участие в смс-опросе, гражданин высказывает свое мнение о качестве предоставленной услуги. По результатам смс-опроса средняя оценка качества государственных услуг по пятибальной системе по состоянию на 01 января 2017 года составила 4,85, что свидетельствует о высоком уровне удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных услуг – 98 %.

В соответствии с указаниями Государственно-правового департамента Нижегородской области, в целях достижения показателя удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденного Указом Президента РФ от 07.05.2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», в ноябре-декабре 2016 года МБУ «МФЦ города Арзамаса» был проведен дополнительный мониторинг удовлетворенности граждан качеством предоставления услуг в МФЦ посредством заполнения анкет заявителями. В ходе мониторинга по пятибальной системе оценивались значения следующих основных параметров качества и доступности предоставления услуг:

- качество предоставления государственной (муниципальной) услуги в целом;
- возможность получения информации о порядке предоставления услуги;
- удовлетворенность графиком работы МФЦ.

По результатам анализа полученных данных индекс показателя качества предоставления услуги составил 4,85 балла, индекс оценки возможности получения информации составил 4,76 балла, индекс показателя удовлетворенности графиком работы МФЦ составил 4,76 балла.

Оценка значений временных показателей таких, как время, потраченное на получение услуги, в т.ч. на подачу запросов (документов), на получение результата, на ожидание в очереди для получения консультации, а также значений показателя наличия жалоб на качество предоставления услуг в МФЦ и отношения к созданию МФЦ была проведена по однобальной системе. По результатам мониторинга средний индекс временных затрат заявителей на получение услуги составил 0,96 балла, индекс показателя наличия жалоб составил 0,98 балла, индекс показателя отношения к созданию МФЦ составил 0,96 балла. Полученные данные свидетельствуют о высоком уровне удовлетворенности граждан качеством предоставления услуг в МБУ «МФЦ города Арзамаса».

Результаты проведенного мониторинга, а также анкеты, заполненные заявителями, направлены в ГПД Нижегородской области.

В течение 2016 года специалисты МФЦ принимали участие в обучающих семинарах, проводимых Государственно-правовым департаментом Нижегородской области и Уполномоченным МФЦ, а также структурными подразделениями администрации города Арзамаса, по вновь переданным государственным и муниципальным услугам.

В соответствии с приказом Управления Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Нижегородской области «Об утверждении графиков личного приема граждан», в многофункциональном центре города Арзамаса организован прием граждан специалистами Управления для консультации по вопросам услуг Росреестра.

В соответствии с «Порядком выдачи не востребуемых документов, принятых на государственную регистрацию в Многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг Нижегородской области и в Управлении Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Нижегородской области» от 27 июля 2016 года, проводится работа по передаче не востребуемых документов из МБУ «МФЦ города Арзамаса» в Межмуниципальный отдел по Арзамасскому и Вадскому районам по акту приема-передачи. В 2016 году было возвращено 617 не востребуемых документов.

В соответствии с п. 1.1 поручения Губернатора Нижегородской области от 12 октября 2016 года со специалистами приема и выдачи документов многофункционального центра были изучены методические рекомендации для многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг по информированию граждан о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, в целях достижения целевого показателя повышения к 2018 году до 70 процентов доли граждан, использующих механизм получения услуг в электронном виде, согласно Указа Президента РФ от 07.05.2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», для формирования единого подхода к повышению уровня информированности граждан о мерах, направленных на переход к предоставлению государственных и муниципальных услуг в электронной форме. Всего за 2016 год МБУ «МФЦ города Арзамаса» предоставлено в электронной форме 8 458 услуг.

В соответствии с п. 1.5 протокола заседания Коллегии по вопросам безопасности при полномочном представителе Президента РФ в Приволжском федеральном округе от 30 июня 2016 года, в целях исключения возможности уклонения виновных лиц от установленной законодательством ответственности в 2016 году были пересмотрены должностные инструкции работников МБУ «МФЦ города Арзамаса» и внесены необходимые изменения.

В соответствии с Федеральным законом от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции» составлен План мероприятий по противодействию коррупции в МБУ «МФЦ города Арзамаса» на 2016-2017 годы, создана Комиссия по противодействию коррупции.

В целях повышения эффективности организации деятельности многофункционального центра города Арзамаса разработали Положение об аттестации сотрудников, утвердили состав Комиссии по аттестации, распоряжением администрации города Арзамаса от 01.07.2016 № 302-р «О проведении аттестации сотрудников МБУ «МФЦ города Арзамаса».

В 2016 году МФЦ перешел на единый фирменный стиль «Мои документы». Введен в эксплуатацию новый ребрендингованный сайт МФЦ ([www.mfc-arzamas.ru](http://www.mfc-arzamas.ru)) с расширенным функционалом по предварительной записи на прием в МФЦ, а также существует возможность оценить качество предоставления госуслуг.

На сайте можно ознакомиться с порядком оказания государственных и муниципальных услуг, посмотреть новости МФЦ, узнать контактную информацию, написать свой отзыв о работе МФЦ, задать вопрос.

На сайте появились новые разделы:

- «Противодействие коррупции»;
- «Услуги для бизнеса»;
- «Услуги online».

Информационные ресурсы сайта постоянно дополняются и актуализируются. Кроме того на сайте МФЦ функционирует версия для слабовидящих.

Обновлена централизованная система управления антивирусной защитой «Kaspersky Security Center», которая позволяет управлять антивирусами централизованно, производить анализ состояния защиты сети в целом, быстро оповещать об возникающих угрозах и оперативно реагировать на них.

В 2016 году в многофункциональном центре была установлена, настроена и запущена в эксплуатацию система учета и контроля доступа (СКУД) в помещения с установленными средствами криптографической защиты.



На основании Решения Арзамасской городской Думы Нижегородской области от 29.04.2016 года № 37 «О занесении на городскую Доску Почета трудовых коллективов, работников предприятий, организаций и учреждений, жителей города Арзамаса» многофункциональный центр города Арзамаса был занесен на Городскую Доску почета.

**Директор муниципального бюджетного учреждения  
«Многофункциональный центр предоставления  
государственных и муниципальных услуг населению  
города Арзамаса»**

  
\_\_\_\_\_  
**Монахов Андрей Николаевич**